服务说明：戴尔™下一工作日上门服务（“NBD 服务”）

I. NBD服务概述

下一工作日上门服务旨在从交付日起提供针对戴尔产品的支持服务，保障您放心使用、高枕无忧。如果系统发生故障，戴尔的 NBD 服务将在下列支持流程（包括在线或电话故障诊断）完成后派遣技术人员为客户上门服务，并在服务期限内*提供部件和人工服务。

该服务仅面向戴尔 OptiPlex™、戴尔 Inspiron™、戴尔 Latitude™、戴尔 Dimension™和戴尔 Precision™系统提供。

*****_服务年限请见报价单，该期限过后的服务需要另行付费。尽管存在服务年限的规定，媒介、便携包、CMOS 电池和笔记本电脑电池等戴尔耗材和附件可享受从发票开具日期起为期一年的不可升级硬件支持。_

II. 支持流程 — 4 个支持级别

戴尔的NBD服务含有以下标准支持服务；如有必要，还将外加工程师上门支持。

1. **30 天起步阶段协助** — 在您的系统交付之后为期 30 天的关键时期内，戴尔将通过标准的电话支持程序解决您在安装优化、配置以及使用方法方面出现的若干问题，为您提供无需任何额外费用的支持。该支持程序适用于工厂预装的操作系统和台式机/笔记本电脑等应用。

2. **24/7 综合在线支持** — 戴尔的标准支持网站提供故障诊断信息、问题诊断工具和资源下载等在线协助。

3. **电话技术支持** — 戴尔向所有客户提供电话支持服务，帮助他们对戴尔硬件问题进行故障诊断。

4. **下一工作日上门服务** — 在与戴尔技术支持中心确认故障诊断结果后，将对非单独购买的显示器、键盘、鼠标等主要系统部件提供人工、维修或更换服务。

III. 支持流程 — 4 个支持级别的详细描述

以下内容逐条阐述了标准支持服务和工程师上门支持的详细信息：

1. 30 天起步阶段协助

为了帮助您在系统交付后的最初 30 天里实现顺利起步，戴尔提供了针对下列项目的电话技术支持以及安装和配置建议：

(i) 戴尔制造的产品；
(ii) 戴尔提供的外部设备；
(iii) 工厂预装的操作系统；
(iv) 工厂预装的软件。

自交付之日起 30 天过后，将不提供以下服务。

不提供的服务内容：

(i) 通过戴尔软件和外设部门（ReadyWare）购买和/或安装的设备或项目
(ii) 除非取得戴尔的明确书面同意，否则将不再支持工厂定制集成项目
(iii) 一般的电脑使用方法和软件疑难问题

欲知软件和外设支持方面的详细信息，请参考随产品附送的说明文件或访问戴尔技术支持网站（_http://support.ap.dell.com_）上的软件与外设工作说明或服务说明。

2. 24/7 综合在线支持

戴尔在其技术支持网站（*http://support.ap.dell.com*）上提供包含电子邮件支持在内的综合性免费在线支持。大多数支持问题都可通过戴尔的在线问题诊断工具和信息资源得到解答，例如：

- 与戴尔技术人员一样，访问其使用的问题诊断工具、故障诊断信息和常见问题（FAQ）等大量参考资料。
- 通过键入系统服务编号获取有关您的个人系统的信息。
- 获取驱动程序和工具支持，注册获取更新通知。
- 加入讨论组，与其他客户和戴尔专业技术人员交流。

3. 电话技术支持

如果您的戴尔产品遇到了通过在线支持无法解决的问题，您应该与戴尔技术支持中心联系进行问题诊断。通过这种电话支持，戴尔可以快速高效地对您的系统可能出现的问题进行评估，并与每一客户确定最佳、最快速的问题解决方式。电话支持与服务从周一至周五按当地正常工作时间提供，周末和节假日除外。

解决您的问题的必须步骤

只有在确定您的问题无法按下面概述的推荐故障诊断流程解决，且戴尔技术代表同意服务派遣可以解决该问题时，戴尔将发送部件或提供工程师上门服务。但如果客户有特殊需求或残障，并将有关情况告知戴尔技术人员时，可以破例提供服务。

客户在呼叫戴尔时需要准备的信息

戴尔发送的每套系统均按单定制，其各自的详细配置信息都记录在戴尔的呼叫管理系统中。客户在呼叫之前需要查看系统背部的白色标签，确认故障系统的服务编号和型号，以协助戴尔技术人员进行问题诊断。

为完成故障诊断，客户在呼叫技术支持时必须能够对故障系统进行方便的接触。客户所应呼叫的技术支持电话号码在每一系统附带的戴尔系统说明文件和戴尔技术支持网站（*http://support.ap.dell.com*）上均有注明。

疑难解答 — 故障诊断

针对每一个服务呼叫，戴尔训练有素的技术支持人员将采取相关步骤以确保得到尽可能快的问题解决。为了达到这一目的，戴尔技术支持人员将要求客户提供协助，帮助其对故障进行诊断。问题诊断过程将促使戴尔技术人员确定哪一处系统部件出现了故障，从而提供相应的更换部件服务。

硬件故障诊断范围示例：

- 运行与问题报告相适应的诊断测试。
- 为工厂预装的操作系统、固件和 BIOS 安装服务包、组件、增补、更新和补丁。
- 戴尔工厂预装操作系统、应用软件和驱动程序的安装和默认配置。
- 通过诊断程序和使用 ping 命令对工厂预装的网卡（包括无线网卡）进行测试。
- 通过与模拟电话线（非 PABX 线）进行连接测试工厂预装的调制解调器。

戴尔技术支持人员将与您齐心协力，以确保您得到适当的相关指导。

开启系统机箱

为了进行准确的问题诊断，可能必须开启系统机箱。常规的故障诊断流程也可能包括开启系统机箱将部件复位。当有这种需要时，戴尔技术支持人员将通知您并协助您进行此项操作。开启系统机箱可以避免故障解决受到延误，但必须在技术人员的指导下进行，后者将就必要的预防措施提供一切建议。

作为最后手段，故障诊断程序可能需要将操作系统、应用程序、硬件驱动程序和设置恢复为出厂时的默认配置。

不提供的服务内容

戴尔的故障诊断和下一工作日上门服务**不包含**下列任何支持：

- 30 天期限以外的戴尔工厂预装软件的一般用法和疑难问题方面的支持。
- 戴尔工厂预装操作系统和应用程序与客户自行安装的应用程序和硬件配合使用时的配置和诊断支持。
- 30 天期限以外的非戴尔提供的操作系统、软件、应用程序或驱动程序/修复的配置、安装和验证支持。
- 商业升级支持，不论是否购自戴尔，如 Microsoft® Office XP Pro 升级。
- 一切通信软件的配置支持，除非为故障诊断所需要。

- 所有非戴尔提供的硬件和外设与戴尔品牌硬件的安装和兼容性支持。该支持由产品的原厂商提供。
- 对戴尔提供的软件和外设的支持，除非另行指明。
- 非戴尔品牌系统的 BIOS/固件升级支持，除非作为故障解决的一部分。
- 无效的软硬件配置支持。
- 客户数据的备份和恢复。
- 客户应用程序和数据支持。
- 戴尔评估不需要的作业。
- 塑料制品和磁盘等物品的磨损和耗材支持。
- 噪音、个别 LCD 显示屏的像素问题等行业标准容许范围内的非严重故障。
- 购买日之后添加的游戏和追加软件包支持（如教学软件包）。
- 预防性维护支持。
- 恢复操作系统的戴尔出厂默认设置以外的染毒系统的修复支持。
- 最初的 30 天期限过后，将不再提供对工厂定制集成项目的支持，除非另外获得戴尔的明确书面认可。

4. 下一工作日上门服务

经过电话故障诊断，如果戴尔技术支持人员在当地时间周一至周五 17:00 之前的时间段内接收呼叫并完成系统故障呼叫记录，戴尔下一工作日上门服务（NBD）**将视零部件供货情况派遣一位戴尔认证工程师在下一工作日为客户上门服务。

***服务供应和估计的响应时间视产品所在地的远近程度或交通情况而定。*

.

服务将在当地时间周一至周五 9:00 至 17:00 上门提供，节假日除外。

下一工作日上门服务的提供方式

下一工作日上门服务有两种提供方式：

1. 由工程师更换部件 — 戴尔将视零部件供货情况，在下一工作日下午 5:00 之前将服务工程师和替换零部件派遣到客户所在地。到达客户所在地后，工程师将安装并测试替换零部件。工程师将与客户就维修的完成情况进行核实。

2. 由客户更换部件 — 戴尔可能选择直接向客户发送系统部件以替换故障部件。该部件的更换可由客户轻易地自行完成。更换的部件由戴尔技术人员在故障诊断的过程中确定，通常包括显示器、鼠标、台式机键盘、笔记本电脑电池和交流电适配器等。

更换部件可能经过维修或翻新处理，与原来的部件规格保持一致，但并不保证其品牌和型号不变。

IV. 常规说明

客户数据和数据丢失。

戴尔推荐定期对数据进行备份。在发生硬盘故障时，故障硬盘将被更换。此时客户将失去存储在该硬盘上的数据。为使服务工程师恢复操作系统的原厂设置，客户必须提供原厂软件映像或操作系统安装介质。在重新安装原厂映像上的附加软件时，客户应与戴尔技术支持中心联系以获取协助。

数据丢失：客户应始终为其数据的安全性、备份和重新设置负责。戴尔对软件和数据的丢失不承担任何责任。

不承担责任的损坏情形

除有关的《条款和条件》中指明的条款外（进一步详情请见下文），戴尔不对以下原因所引起的损坏承担责任：

- 使用非戴尔提供的组件或软件引起的损坏。
- 重新安置或运输引起的损坏。
- 在未经戴尔授权的情况下进行维修引起的损坏。
- 对产品的使用不符合产品说明导致的损坏。
- 系统电源的电压选择不当造成的损坏。
- 不合理或过度使用造成的损坏。
- 意外原因造成的损坏。对此可在日后购买 CompleteCover™全面保护服务。

- 人为蓄意损坏。
- 不良环境状况造成的损坏。
- 不可抗力、火灾、水灾、暴力行为或任何类似事件引起的损坏。

<u>系统所在地</u>

本文中说明的戴尔下一工作日上门服务面向以下国家或地区提供：澳大利亚、文莱、中国大陆、香港、印度、韩国、澳门、马来西亚、新西兰、新加坡、台湾和泰国。但此处说明的某些服务可能无法向某些国家的所有地区提供。

请您与当地的戴尔办事处沟通获得更多服务信息。

服务仅在客户购买此系统的国家或地区有效。在客户向戴尔告知系统位置的变更情况，且系统的迁入地区能够提供该服务的条件下，戴尔将把系统服务从原所在地转移至新地点。戴尔在接到通知并完成系统更新后将向位于新的国家或地区的客户系统提供服务。向戴尔直接服务的国家或地区迁移时，如果该国家或地区未在本文中明确列出，服务细节可能会有所变化。直接服务国家或地区的完整列表可在戴尔技术支持网站（*http://support.ap.dell.com*）获取。凡在此列表之外的国家或地区均属于“非戴尔直接服务国家或地区”。

客户有责任将系统在不同国家或地区间的迁移情况告知戴尔。客户应登录戴尔网站 *http://www.dell.com/globaltagtransfer*完成系统迁移表格的填写。

如果客户系统从一个非戴尔直接服务国家或地区迁出或迁入，系统服务可能将无法提供且有所变动或者需付费购买。

<u>客户责任</u>

为使戴尔履行支持服务职责，客户应该尽一切可能：

- 保证戴尔全面、安全、及时地接触到系统。
- 尽可能提供具有系统和故障方面相关知识的胜任的技术人员，在维修过程中在场并积极协助故障诊断。
- 确保系统位于容易接近的地点，具有充分适宜的空间、健康和安全条件。
- 提供适当的电信设施，用于满足戴尔履行职责时的需要以及其他测试、诊断和补救用途，相关费用由客户承担。
- 无论如何，客户需依据最佳的计算处理操作方法对所有软件和数据进行安全备份。这是客户向戴尔请求服务的前提。
- 在服务提供后自行承担恢复其应用软件的责任。
- 向戴尔通告其一切系统迁移活动。
- 提供其他一切便利条件，协助戴尔更好地履行服务职责。

本服务说明服从客户与戴尔签署的更高级别的适用协议中的条款和条件并作为其补充。在此类协议不存在的情况下，本文将受戴尔标准的销售、服务和技术支持条款和条件的限制并作为其补充，后者可致函索取或访问 www.dell.com/ap/services/T&C获得。在本文与此类条款和条件相抵触时，应以本文为准。戴尔有权在不进行通知的情况下对本文及其描述的产品和服务进行随时增补或修改。

